**Novosti**

**E-Qalin**

**E-QALIN**

**Model upravljanja kvalitetom u domovima za starije osobe**

**Ključna vrijednost je dostojanstveno starenje i poštovanje starenja u našem društvu, uvažavanje svih oblika smanjenja sposobnosti i oštećenja.**

**Usluge i njihova kvaliteta su transparentni i usporedivi.**

**Poticaji za poboljšanjima idu odozdo prema gore.**

**Uključuje se okolina - obitelji, prijatelji, volonteri i ostali dionici.**

Novosti

Nakon par godina, u Domu smo u jesen 2019. godine nastavili proces uvođenja sustava kvalitete E-Qalin, a početkom 2020. godine, u suradnji s grupom Fabrika proveli smo anketu o zadovoljstvu poslom zaposlenika Doma i tijekom proljeća i ljeta organizirali grupe za samoocjenjivanje zadanih aspekata posla.

**Rezultati ankete zaposlenih o zadovoljstvu poslom**

U anketi je sudjelovalo 38 zaposlenika Doma, najviše iz Odjela pojačane njege i brige o zdravlju. Takvih zaposlenika je 39%, a slijede zaposlenici iz Odsjeka prehrane i zaposlenici vodstva/uprava, s 18%. Prema dužini staža, najviše je anketiranih iz skupine do 5 godina (45%), a potom zaposleni s više od 15 godina staža (26%).

Praćenje mjerenih područja, zadovoljstvo aspektima posla i ocjena važnosti tih aspekata, pokazalo je da je najveće nezadovoljstvo izraženo za tri aspekta posla: „Cjelokupan kolektiv organizacije dobro je povezan i djeluje kao jedno“ (ocjena 2,14), „Organizacija ima dobre mehanizme za ohrabrivanje rada i održavanje motivacije“ (ocjena 2,29) i „Razmjena informacija i podataka unutar organizacije teče bez problema“ (ocjena 2,35).S druge strane, najveće zadovoljstvo izraženo je za sljedeća tri aspekta posla: „Radno vrijeme mi odgovara.“ (ocjena 4,14), „Sviđa mi se komunikacija s direktoricom.“ (ocjena 3,97) i „Na radnom mjestu nisam suočen/a s fizičkim nasiljem (od strane korisnika).“ (ocjena 3,89).

Važna je i informacija o tome koliko se razlikuju ocjene naših zaposlenika i referentne ocjene na osnovi kojih možemo usporediti zadovoljstvo radnika Doma „Mali Kartec“ sa 60 europskih domova koji primjenjuju standarde kvalitete prema modelu E-Qalin**.** Najveće razlika između naše i referentne ocjene pokazale su se kod tri aspekta posla: „Cjelokupan kolektiv organizacije dobro je povezan i djeluje kao jedno.“ - naša ocjena 2,14 / referentna ocjena 3,27; „Organizacija ima dobre mehanizme za ohrabrivanje rada i održavanje motivacije.“ - naša ocjena 2,29 / referentna ocjena 3,33 i „Razmjena informacija i podataka unutar organizacije teče bez problema.“ - naša ocjena 2,35 / referentna ocjena 3,38.

Najmanja razlika je u zadovoljstvu aspektom posla „Radno vrijeme mi odgovara.“ - naša ocjena 4,14 / referentna ocjena 4,15.

Treba istaknuti aspekt posla u kojem su naši zaposlenici zadovoljniji od kolega iz drugih domova - „Sviđa mi se komunikacija s direktoricom.“ – naša ocjena 3,97 / referentna ocjena 3,82.

U ukupnoj strukturi zaposlenika 5% je vrlo zadovoljno, 35% zadovoljno, 43% ni zadovoljno ni nezadovoljno, 14% je nezadovoljno i 3% vrlo nezadovoljno. Prema ukupnoj ocjeni zadovoljstva najviše su zadovoljni zaposlenici koji imaju radni staž od 11 do 15 godina, kod kojih ocjena zadovoljstva iznosi 3,66. Najmanje su, prema ukupnoj ocjeni, zadovoljni zaposlenici koji imaju radni staž duži od 15 godina, kod kojih je ocjena zadovoljstva 2,58.

Područja, definirana u sustavu E-Qalin, a na koja bi trebalo obratiti posebnu pozornost jer su zaposlenicima natprosječno važna, a zadovoljstvo je ispod prosjeka - su područja motivacije, komunikacije i suradnje.

Ljiljana Kordić

**Provedba sastanaka E-Qalin grupa za samoocjenjivanje**

U specifičnim uvjetima nastalim radi provedbe mjera zaštite od pandemije Korona virusom, uspjeli smo tijekom proljeća i ljeta održati 24 sastanka radnih grupa od kojih 4 sastanka sa stanarima. Grupe su moderirale Željka Mrakovčić, fizioterapeutkinja, Ljiljana Kordić, stručna suradnica terapeutkinja i Katarina Peršić Togunjac, fizioterapeutkinja.

U grupama su stanari i zaposlenici ocjenjivali sadržaj planova i uključenost relevantnih sudionika u izradu nacrta odabranih procesa unutar organizacije. Zaposlenici su ocjenjivali posebno četiri kriterija koji se odnose na zaposlenike, a vodstvena grupa je ocjenjivala osam kriterija koji se odnose na vodstvo, okolinu i organizaciju koja uči.

Stanari i dvije radne grupe zaposlenika ocjenjivali su nacrte koji se odnosi na useljenje u Dom (kriterij: od prvog kontakta do integracije), usmjerenost na potrebe / oblikovanje života (kriterij: prehrana; skrb i njegu), skrb i njegu usmjerene na sposobnosti te nacrt procesa vezanog za praćenje umirućih i zbogom.

Zaposlenici su posebno ocjenjivali nacrte za kriterije vezane za uključenost djelatnika, priznanja i poticaje, komunikaciju i informiranje kao i interdisciplinarnu suradnju.

Vodstvena grupa, u kojoj sudjeluju voditelji odjela i odsjeka te socijalna radnica i stručna suradnica terapeut, ocjenjivala je nacrte kriterija vezanih za vrijednosti i strategije, okvirne zakonske odredbe, organizacijsku strukturu, komunikaciju i rješavanje sukoba, upravljanje nabavom, suradnju s rodbinom i važnim osobama stanara, suradnju s upravnim tijelima / financijerima i postupanje s pritužbama.

U ovoj fazi ocjenjivali smo sadržaje planova i stupanj uključenosti relevantnih osoba u izradu nacrta, a u narednoj fazi će odabrani skrbnici za svaki kriterij pratiti provedbu plana.

Ljiljana Kordić